

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Profesi sebagai seorang akuntan publik memegang peranan yang sangat penting di dalam dunia bisnis, pemerintahan, dan ekonomi. Akuntan publik mempunyai peran yang penting dalam meningkatkan kualitas dan kredibilitas informasi keuangan atau laporan keuangan suatu entitas perusahaan. Hal ini menyebabkan para pemakai laporan keuangan seperti investor, kreditur, kantor pemerintah dan masyarakat umum sangat dipengaruhi oleh pendapat akuntan publik sebelum memberikan kepercayaannya, khususnya untuk investor dan kreditur dalam membuat berbagai keputusan investasi dengan tidak menggunakan informasi yang bermutu rendah.

Akuntan Publik merupakan profesi yang lahir dan besar dari tuntutan publik akan adanya mekanisme komunikasi independen antara entitas ekonomi dengan para stakeholders. Sejalan dengan tujuan akuntansi, salah satu pekerjaan Akuntan Publik adalah menyediakan informasi sekaligus memberikan opini terhadap laporan keuangan sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan suatu organisasi atau perusahaan, maupun instansi pemerintahan yang berguna untuk pengambilan suatu keputusan (Afifah, 2015). Oleh sebab itu pemakai jasa audit mengharapkan agar akuntan publik dapat menjalankan perannya dengan tepat sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut Hery, (2005) dalam Ermawati, Sinarwati, dan Sujana (2014) menyatakan bahwa di dalam Kantor Akuntan Publik (KAP) dibutuhkan seorang auditor yang independen, dimana dalam mengambil sebuah keputusan tidak berdasarkan kepada kepentingan klien, pribadi, maupun pihak lainnya, melainkan berdasarkan fakta dan bukti yang berhasil dikumpulkan selama penugasan tersebut. Untuk mewujudkan KAP yang berkualitas dan profesional sangat ditentukan oleh kinerja auditor didalam masing-masing KAP tersebut.

Kinerja auditor merupakan hasil kerja yang dicapai oleh auditor dalam melaksanakan tugasnya, dimana sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan padanya dan menjadi salah satu tolak ukur yang digunakan untuk menentukan apakah suatu pekerjaan yang dilakukan akan baik atau sebaliknya (Ermawati, Sinarwati, dan Sujana, 2014). Dengan adanya tugas tersebut auditor tidak langsung ditempatkan pada posisi yang aman. Jika pihak eksternal tersebut memiliki kepentingan yang berbeda dari sebelumnya, maka auditor dapat berada pada posisi yang sulit. Posisi yang sulit tersebut akan mendatangkan suatu kebingungan bagi auditor dimana akan timbul suatu alasan untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu yang nantinya akan membuat kinerja auditor menjadi tidak optimal.

Menurut Gaertner & Ruhe (1981) dalam Widyastary, Yasa dan Wirakusuma (2014) menyatakan bahwa profesi auditor adalah salah satu profesi dengan tingkat stres yang tinggi. Stres yang berlebihan dapat menimbulkan efek negatif pada kinerja individu dan kesehatan pada individu

itu sendiri. Jika auditor mengalami stres kerja akibat tekanan peran (*role stress*) maka dampak yang ditimbulkan dari kondisi tersebut yaitu kinerja yang dilakukan auditor dalam menjalankan tugasnya dirasa masih kurang baik.

Stres karena peran (*role stress*) yaitu kondisi dimana seseorang mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dia mainkan dirasakan terlalu berat atau memainkan berbagai peran pada tempat mereka bekerja menurut (Sopiah, 2008) dalam Ermawati, Sinarwati, dan Sujana (2014). Namun tekanan peran yang ditimbulkan sering berkaitan dengan adanya sebuah konflik peran (*role conflict*) dan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*). Konflik peran muncul karena adanya ketidaksesuaian antara harapan yang disampaikan pada individu dengan orang lain dalam suatu organisasi maupun diluar organisasi. Sedangkan menurut (Zaenal Fanani et al., 2007) dalam Ermawati, Sinarwati, dan Sujana (2014) ketidakjelasan peran muncul karena akibat dari tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan.

Faktor yang dapat mempengaruhi kinerja auditor yang lainnya adalah *self efficacy*. *Self efficacy* merupakan keyakinan terhadap diri sendiri. Menurut (Bandura, 1997 dalam Afifah, 2015) menunjukkan bahwa, *self efficacy* merupakan kemampuan mempresentasikan kognisi khusus dalam situasi dan kondisi tertentu. Kognisi merupakan kepercayaan seseorang tentang sesuatu yang didapatkan dari proses berpikir tentang seseorang atau

sesuatu, kapasitas atau kemampuan kognisi bisa diartikan sebagai kecerdasan atau intelegensi. Peranan *self efficacy* sangat tinggi terhadap kinerja individual, seperti tujuan apa yang sedang diharapkan, insentif yang dihasilkan dan kesempatan-kesempatan yang sedang dirasakan. Dengan adanya hal tersebut seseorang yang mempunyai kepercayaan yang tinggi akan fokus terhadap peluang yang ada dan peluang yang lebih baik serta melihat rintangan-rintangan sebagai suatu hal yang dapat diatasi.

Berdasarkan hal-hal negatif yang timbul karena adanya sebuah tekanan peran yang dialami oleh individu, maka dari itu dapat dicegah dengan mengontrol *emotional quotient*. Kecerdasan emosional memiliki peran dalam suatu kinerja auditor, yaitu dimana menurut (Goleman, 2000) kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengendalikan dorongan emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

Dengan adanya pengaruh dari *emotional quotient* terhadap hubungan antara konflik peran dan kinerja auditor diharapkan bahwa seseorang yang menghadapi konflik peran tetap bisa menjalankan tugasnya dengan baik. Dengan adanya *emotional quotient* maka seseorang akan memiliki pengaturan diri dimana akan mudah melakukan adaptasi terhadap lingkungan, dan termotivasi untuk melakukan suatu inisiatif apabila mendapatkan halangan atau tantangan-tantangan, seperti melakukan pendekatan dan berkomunikasi dengan baik sehingga *role ambiguity* bisa dihilangkan. *Emotional quotient* mengandung beberapa faktor-faktor khusus seperti empati, disiplin diri dan

inisiatif yang mampu mempengaruhi kepercayaan diri seseorang. Dengan adanya faktor-faktor tersebut maka *self-efficacy* bisa meningkat, dengan kata lain *emotional quotient* dapat mempengaruhi hubungan antara *self efficacy* terhadap kinerja seseorang (Afifah, 2015).

Terdapat sejumlah penelitian yang mengungkap faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja auditor dan *emotional quotient* sebagai variabel moderating yaitu Ermawati, Sinarwati dan Sujana (2014) menyatakan bahwa KAP di Bali hasil penelitian menunjukkan bahwa *role conflict*, *role ambiguity* berpengaruh terhadap kinerja auditor. Interaksi antara *role conflict* dan *emotional quotient* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Interaksi antara *role ambiguity* dan *emotional quotient* berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Menurut Afifah (2015) menyatakan bahwa KAP di Pekanbaru, Batam, dan Medan hasil penelitian menunjukkan bahwa *role conflict* dan *role ambiguity* berpengaruh secara negatif signifikan terhadap kinerja auditor. *Self efficacy* dan sensitivitas etika profesi berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja auditor. *Emotional quotient* berpengaruh terhadap hubungan antara *role conflict* dengan kinerja auditor. *Emotional quotient* tidak berpengaruh terhadap hubungan antara *role ambiguity* dengan kinerja auditor. *Emotional quotient* berpengaruh terhadap hubungan antara *self-efficacy* dengan kinerja auditor. *Emotional quotient* berpengaruh terhadap hubungan antara sensitivitas etika profesi dengan kinerja auditor.

Penelitian yang dilakukan Wiguna (2014) menyatakan bahwa KAP di Pekanbaru, Batam, dan Medan hasil penelitian menunjukkan bahwa *role*

*conflict* dan *role ambiguity* berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kinerja auditor. *Self-efficacy*, sensitifitas etika profesi, gaya kepemimpinan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja auditor. *Emotional quotient* merupakan variabel moderating bagi *self-efficacy* dan sensitifitas etika profesi, tetapi bukanlah variabel moderating bagi *role conflict*, *role ambiguity*, dan gaya kepemimpinan. Menurut Widyastary, Yasa dan Wirakusuma (2014) menyatakan bahwa KAP Se-Provinsi Bali hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional memoderasi pengaruh konflik peran pada kinerja auditor. Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh ketidakjelasan peran pada kinerja auditor. Kecerdasan emosional memoderasi pengaruh kelebihan peran pada kinerja auditor.

Penelitian serupa juga dilakukan menurut Safitri (2015) menyatakan bahwa KAP di Pekanbaru, Batam, dan Medan hasil penelitian menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor, motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Khistiyantri (2015) menyatakan bahwa KAP di Surakarta dan Yogyakarta hasil penelitian menunjukkan bahwa *emotional quotient* dan *Self efficacy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja auditor. Patria (2016) menyatakan bahwa KAP di Pekanbaru, Padang dan Batam hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor, sedangkan interaksi konflik peran dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Ambiguitas peran tidak berpengaruh terhadap

kinerja auditor, sedangkan interaksi ambiguitas peran dan kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Susanti (2017) menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan konflik peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Ketidakjelasan peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor. Sensitivitas etika profesi berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor. Kecerdasan emosional merupakan variabel moderating bagi konflik peran dan sensitivitas etika profesi tetapi bukan variabel moderating bagi ketidakjelasan peran. Gultom (2015) menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan pengetahuan dan pengalaman spesifik tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor. *Self Efficacy* berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor. Moderasi kompleksitas tugas terhadap hubungan pengetahuan dan kinerja auditor tidak berpengaruh. Kompleksitas tugas merupakan variabel moderasi bagi pengalaman spesifik dan *self efficacy* terhadap kinerja auditor. Hanif (2013) menyatakan bahwa KAP di Jawa Timur hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur audit dan konflik peran berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja auditor. Ketidakjelasan peran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja auditor.

Penelitian mengenai pengaruh *role stress* dan *self efficacy* terhadap kinerja auditor dengan *emotional quotient* sebagai variabel moderating telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu, diantaranya yaitu: Ermawati, Sinarwati dan Sujana (2014). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada tempat penelitiannya yaitu di KAP wilayah

Surakarta dan Yogyakarta. Peneliti juga menambahkan satu variabel independen yaitu *self efficacy*. Penelitian ini mereplika dari penelitian diatas. Dalam penelitian tersebut dibahas tentang pengaruh *role stress* terhadap kinerja auditor dengan *emotional quotient* sebagai variabel moderating, yang dilakukan dengan mengisi kuesioner di Kantor Akuntan Publik (KAP) di Bali.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “PENGARUH *ROLE STRESS* DAN *SELF EFFICACY* TERHADAP KINERJA AUDITOR DENGAN *EMOTIONAL QUOTIENT* SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Surakarta dan Yogyakarta)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah *role conflict* berpengaruh terhadap kinerja auditor?
2. Apakah *role ambiguity* berpengaruh terhadap kinerja auditor?
3. Apakah *self efficacy* berpengaruh terhadap kinerja auditor?
4. Apakah *emotional quotient* berpengaruh terhadap kinerja auditor?
5. Apakah *emotional quotient* memoderasi pengaruh *role conflict* terhadap kinerja auditor?
6. Apakah *emotional quotient* memoderasi pengaruh *role ambiguity* terhadap kinerja auditor?



7. Apakah *emotional quotient* memoderasi pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja auditor?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *role conflict* terhadap kinerja auditor.
2. Untuk menganalisis pengaruh *role ambiguity* terhadap kinerja auditor.
3. Untuk menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja auditor.
4. Untuk menganalisis pengaruh *emotional quotient* terhadap kinerja auditor.
5. Untuk menganalisis pengaruh *emotional quotient* dalam memoderasi *role conflict* terhadap kinerja auditor.
6. Untuk menganalisis pengaruh *emotional quotient* dalam memoderasi *role ambiguity* terhadap kinerja auditor.
7. Untuk menganalisis pengaruh *emotional quotient* dalam memoderasi *self efficacy* terhadap kinerja auditor.

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Akuntan Publik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk menyusun suatu kebijakan dan pertimbangan dalam meningkatkan kinerja auditor pada sebuah KAP.

## 2. Bagi Auditor

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman, bahan pertimbangan dan bahan referensi bagi auditor dalam melaksanakan proses audit dan dapat dijadikan informasi untuk meningkatkan kinerja auditor serta usaha-usaha yang dilakukan agar dapat mengurangi *role stress*.

## 3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan peneliti dan dapat lebih mengetahui tentang pengaruh *role stress* dan *self efficacy* terhadap kinerja auditor dengan *emotional quotient* sebagai variabel moderating.

## 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan para pembaca maupun sebagai salah satu bahan referensi atau bahan pertimbangan dalam penelitian selanjutnya dan sebagai penambah wacana keilmuan bagi yang lainnya.

## E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman penelitian, sistematika penulisan terdiri dari lima bab yang diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang berisi tentang masalah-masalah yang mendasari penelitian. Selanjutnya dibahas mengenai rumusan masalah yang berisi tentang masalah-masalah yang diteliti oleh penulis. Dalam bab ini juga dipaparkan mengenai tujuan penelitian, manfaat penelitian,

dan sistematika penulisan skripsi yang berisi urutan-urutan penyusunan dan penulisan dalam penelitian ini.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi uraian mengenai teori-teori, variabel independen, variabel dependen dan variabel moderating yang digunakan dalam penelitian. Selain itu, didalamnya berisi mengenai penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka pemikiran.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan metode analisis data.

## **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan mengenai penyajian dan analisis data serta penjelasan mengenai hasil analisis data dan pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran penelitian.